

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Dan Kegunaan Karya Akhir	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	12
2.1 Sejarah dan perkembangan Bank Cimb Niaga.....	12
2.2 Lingkup Bidang Usaha	16
2.3 Sumber Daya Perusahaan Bank Cimb Naga.....	17
2.4 Tantangan Bisnis	24

2.5 Proses Bisnis Perusahaan <i>Call Center</i> Bank Cimb Niaga ...	25
BAB III. KAJIAN PUSATAKA, RERANGKA BERPIKIR DAN	
 HIPOTESIS	32
3.1 Kajian Pustaka	32
3.1.1 Pengertian Budaya Perusahaan	32
3.1.2 Isi Budaya Perusahaan.....	35
3.1.3 Kepemimpinan	50
3.1.4 Hubungan Budaya Perusahaan Terhadap Kepemimpinan	57
3.1.5 Teori Kinerja Karyawan.....	58
3.1.6 Hubungan Budaya Perusahaan Terhadap Kinerja Karya-	
wan	60
3.1.7 Hubungan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Kar-	
yawan	61
3.1.8 Pengertian Call Center	61
3.2 Rerangka Pemikiran	62
3.3 Hipotesis	63
BAB IV. METODOLOGI RISET	65
4.1 Objek Riset	65
4.2 Metode Riset	65
4.2.1 Desain Penelitian.....	66
4.2.2 Variabel Penelitian dan Pengukurannya.....	67
4.2.3 Pengujian Instrumen Penelitian	70
4.2.4 Metode Pengumpulan Data	74

4.2.5 Populasi dan Sampel	74
4.3 Metode Analisis Data	76
BAB V HASIL DAN ANALISIS	82
5.1 Hasil Penelitian	82
5.2 Pengujian Instrumen Penelitian	89
5.3 Analisis Hasil Penelitian	106
BAB VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	113
6.1 Kesimpulan	113
6.2 Rekomendasi	115
DAFTAR PUSTAKA.....	117
LAMPIRAN	123
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	139



UNIVERSITAS
MERCU BUANA